
FUNCTIEBESCHRIJVING

Verantwoordelijke huishoudhulp & vervoersdienst

Functietitel: verantwoordelijke huishoudhulp & vervoersdienst

Dienst: thuiszorg

Niveau: B1-B3

A. Plaats in de organisatie:

Verantwoordelijke huishoudhulp & vervoersdienst → directeur ouderenzorg

B. Doel van de functie:

De verantwoordelijke huishoudhulp & vervoersdienst staat in voor de goede werking van het dienstencheque-bedrijf van welzijnsvereniging OPcura en coördineert de vervoersdienst (Mobitwin). Hij/Zij zal instaan voor de werkplanning en coaching van de medewerkers huishoudhulp, de ondersteuning en opvolging van de cliënten, de administratieve verwerking van de dienstencheques en de vervoersritten, het verzekeren van persoonlijk en telefonisch onthaal, het verzorgen van contacten met de vrijwillige chauffeurs, het inboeken van vervoersritten en het verzorgen van een gerichte doorverwijzing. De verantwoordelijke staat in voor een respectvolle en individuele benadering van elke hulpvrager en ondersteunt de cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers.

C. Resultaatgebieden:

1. COORDINEREN VAN DE WERKING VAN HET DIENSTENCHEQUEBEDRIJF ZODAT KWALITATIEVE HUISHOUDHULP AAN ONZE GEBRUIKERS VERSTREKT KAN WORDEN

Dit bevat onder meer de volgende concrete taken:

- Plannen, voorbereiden, organiseren en evalueren van de huishoudhulp geboden aan de gebruikers.
- Opmaken van werkplanningen voor de medewerkers huishoudhulp.
- Optreden als aanspreekpunt van het dienstenchequebedrijf voor gebruikers, mantelzorgers, medewerkers en externen.
- Het informeren van (toekomstige) gebruikers over de werking van het dienstenchequebedrijf van de welzijnsvereniging.
- Instaan voor het wachtlijstbeheer van het dienstenchequebedrijf.
- Het voeren van intakegesprekken met kandidaat-gebruikers (en/of hun mantelzorgers).
- Het verhelderen van vragen van gebruikers teneinde een beter inzicht te verkrijgen in zijn of haar problemen.
- Het verzorgen van persoonlijk en telefonisch onthaal van het dienstenchequebedrijf.
- Het afleggen van huisbezoeken zodat een betere inschatting gemaakt kan worden omtrent de zorgbehoefte, sociale situatie en woonomgeving van kandidaat-gebruikers.
- Het onderhouden van contacten met huisartsen, externe hulpverleners of sociale diensten met het oog op het uitwisselen van relevante gegevens over de thuis- of zorgsituatie van de gebruikers.
- Het gericht doorverwijzen van ouderen en gebruikers indien andere dienstverlening dan huishoudhulp aangewezen is.
- Doorgeven van relevante informatie over een nieuwe gebruiker of de werking van de dienst aan de huishoudhulp of andere medewerkers (vb. administratie).
- Instaan voor de administratieve afhandeling van een nieuwe gebruiker.
- Zorgen voor een correcte administratieve verwerking van de dienstencheques.
- Het onderhouden van contacten met en het samenwerken met de dienst financiën in functie van een vlotte inning van de subsidies voor het dienstenchequebedrijf.
- Het opvangen, begeleiden, ondersteunen en informeren van (nieuwe) gebruikers.
- Het voorbereiden en opvolgen van de (ontwerp)besluiten van de bestuursorganen.
- Signaleren van knelpunten binnen de huidige werking en formuleren van aanpassingen aan het beleid.
- Het zelfstandig opstellen van brieven, rapporten en nota's met betrekking tot de werking van het dienstenchequebedrijf.
- Tijdig en correct opmaken van jaarverslagen of registraties naar aanleiding van de erkenning en/of subsidiëring van het dienstenchequebedrijf.
- Onderzoeken en inschatten van de wensen en behoeften van de gebruikers
- Streven naar een vertrouwensrelatie met de gebruikers en de mantelzorgers.
- Het opvangen van, het behandelen van en het eventueel doorverwijzen bij klachten.

2. INSTAAN VOOR DE COÖRDINATIE VAN DE VERVOERSDIENST ZODAT GEBRUIKERS VLOT BEROEP KUNNEN DOEN OP (AANGEPAST) VERVOER VIA ONZE MOBITWIN CENTRALE

Dit bevat onder meer de volgende concrete taken:

- Mede instaan voor de bekendmaking van de vervoersdienst (Mobitwin) bij de bevolking en doelgroepen.
- Het nemen van initiatieven ter werving van nieuwe vrijwilligers voor de vervoersdienst.
- Optreden als aanspreekpunt van de vervoersdienst voor gebruikers, mantelzorgers, vrijwilligers, medewerkers en externen.
- Het informeren van (toekomstige) gebruikers over de werking van de vervoersdienst (Mobitwin centrale).
- Het voeren van intakegesprekken met kandidaat-chauffeurs voor de vervoersdienst.
- Het invullen en opvolgen van vrijwilligersovereenkomsten met de chauffeurs.
- Het verzorgen van persoonlijk en telefonisch onthaal van de vervoersdienst.
- Het afleggen van huisbezoeken zodat een betere inschatting gemaakt kan worden omtrent de zorgbehoefte, sociale situatie en woonomgeving van kandidaat-gebruikers.
- Het gericht doorverwijzen van ouderen en gebruikers indien andere dienstverlening dan vervoersdienst aangewezen is.
- Doorgeven van relevante informatie over een nieuwe gebruiker of de werking van de dienst aan de chauffeurs of andere medewerkers (vb. administratie).
- Plannen, opvolgen en bijsturen van de ritten.
- Het correct informeren van de vrijwillige chauffeurs en de gebruikers over de geplande ritten.
- Instaan voor de administratieve afhandeling van een nieuwe gebruiker.
- Zorgen voor een correcte administratieve verwerking van de ritten.
- Het onderhouden van contacten met en het samenwerken met de dienst financiën in functie van een vlotte inning van de lidgelden, opmaak van facturen,...
- Het organiseren van overleg en vormingsmomenten voor de vrijwilligers.
- Signaleren van knelpunten binnen de huidige werking en formuleren van aanpassingen aan het beleid.
- Het zelfstandig opstellen van brieven, rapporten en nota's met betrekking tot de werking van de vervoersdienst.
- Tijdig en correct opmaken van jaarverslagen of registraties naar aanleiding van de erkenning en/of subsidiëring en/of doorgifte aan Mpact vzw.
- Het opvangen van, het behandelen van en het eventueel doorverwijzen bij klachten.

3. GEVEN VAN LEIDING AAN MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS ZODAT ZIJ OP EEN DESKUNDIGE MANIER INGEZET KUNNEN WORDEN

Dit bevat onder meer de volgende concrete taken:

- Het aansturen, begeleiden en coachen van de medewerkers huishoudhulp en vrijwilligers in het kader van de dagelijkse werkplanning en –organisatie.
- Het voeren van (coaching-, functionerings-, evaluatie-...) gesprekken met medewerkers en vrijwilligers.
- Opmaak van uurroosters en verlofregelingen.
- Verstrekken en verspreiden van alle nuttige kennis, gegevens en informatie aan de medewerkers en vrijwilligers
- Coördineren van de vrijwilligerswerking en begeleiden van vrijwilligers.
- Stimuleren van de zelfstandigheid en deskundigheid bij het personeel via coaching.

- Detecteren en opvolgen van de vormingsbehoeften bij de medewerkers en vrijwilligers.
- Motiveren van het personeel en bevorderen van de arbeidsvoldoening.
- Het organiseren en leiden van teamoverleg en stimuleren van een goede teamwerking.
- Signaleren van knelpunten, tekorten, verbeterpunten,... in de personeelsbezetting en werking aan de directeur ouderenzorg.
- De personele en financiële middelen waarover men beschikt op een efficiënte, effectieve en economische wijze beheren.
- Opvolgen, kritisch benaderen, analyseren en toepassen van nieuwe en relevante evoluties op het vlak van thuis- en buurtzorg.
- Deelnemen aan bijscholingen, trainingen en praktijkoefeningen met het oog op het onderhouden en verbeteren van kennis en (leidinggevende) vaardigheden.

4. EEN BIJDRAGE LEVEREN AAN DE UITBOUW VAN EEN KWALITEITSBELEID IN DE WELZIJNSVERENIGING ZODAT MEEGEWERKT KAN WORDEN AAN DE MISSIE EN DE VISIE VAN DE ZORGCAMPUS

Dit bevat onder meer de volgende concrete taken:

- Het overnemen van de (dringende) taken van de sociale dienst van het woonzorgcentrum bij (onverwachte) afwezigheden.
- Opvolgen van relevante evoluties in de woonzorg en wetgeving dienstencheques.
- Signaleren van knelpunten in en formuleren van bijsturingen m.b.t. de werking en de organisatie.
- Deelnemen aan en eventueel leiden van werkgroepen met het oog op verbetering van de dienstverlening en werkorganisatie.
- Medewerking verlenen bij de organisatie van festiviteiten en activiteiten op de zorgcampus.
- Meewerken aan de opmaak en de realisatie van beleidsdoelstellingen, actieplannen en acties van de welzijnsvereniging.
- Begeleiden van veranderingsprocessen.
- Actief participeren aan (multidisciplinair) overleg binnen de zorgcampus.
- Ondersteunen en adviseren bij het opstellen van budgetten, meerjarenplanning en jaarverslag.
- Mee behartigen van de public relations en positieve beeldvorming van de zorgcampus.
- Deelnemen als vertegenwoordiger van de huishoudhulp en vervoersdienst aan gemeentelijk of regionaal overleg.

D. Competentieprofiel:

1. GENERIEKE COMPETENTIES

Resultaatgerichtheid

- inventariseert beschikbare middelen
- streeft naar een maximaal resultaat
- zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- grijpt in wanneer resultaten niet voldoen
- zet door bij tegenslag of problemen

Klantgerichtheid

- leeft zich in de situatie van klanten in
- stelt zich dienstverlenend op voor iedereen
- speelt in op wensen van klanten in lijn met de beleidsrichtlijnen
- neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten
- streeft naar klanttevredenheid

Samenwerking

- helpt anderen
- stelt het gezamenlijk belang boven het eigenbelang
- stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering voor ieders eigenheid
- overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- leeft afspraken met leidinggevenden en collega's stipt na
- blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- zoekt mee naar oplossingen bij conflicten

Organisatiegerichtheid / loyaliteit

- voelt zich verbonden met de belangen/problematiek van de organisatie en de eigen rol of opdracht hierin
- vertegenwoordigt de organisatie op een passende wijze bij anderen en externe contacten
- toont maatschappelijke dienstbaarheid of 'public service' gezindheid
- bouwt mee aan een positief imago van de organisatie

Integriteit

- houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- heeft aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid
- geeft een eerlijke en correcte weergave van de feiten.
- kent de gangbare waarden en normen en handelt hier consequent naar.
- wijst anderen op gedrag dat afwijkt van de normen van de organisatie en/of functie en motiveert hen om deze na te leven.
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie

2. FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

Plannen en organiseren

- plant acties en projecten, bepaalt objectieven en prioriteiten
- stemt systemen, procedures, middelen, tijd en mensen op elkaar af
- houdt rekening met zaken die op lange termijn spelen
- past de planning aan indien veranderende omstandigheden dit eisen
- plant meetmomenten in om te toetsen of prestaties/resultaten voldoen aan de verwachtingen en stuurt bij
- verzekert continuïteit en behoudt overzicht

Leidinggeven

- zorgt voor een duidelijke formulering van de opdrachten, verwachtingen en rollen van de medewerkers
- volgt op door een gepast begeleidings- en controlesysteem en stuurt bij indien prestaties ondermaats zijn
- staat open voor vragen van medewerkers en heeft voeling met wat er bij de medewerkers leeft
- komt op voor behoeften en verwachtingen van de medewerkers
- stimuleert medewerkers hun competenties in te zetten en te vergroten
- voorkomt conflicten of helpt ze indien nodig op te lossen
- versterkt de samenhang en de goede sfeer in het team
- leidt het team naar een gezamenlijk resultaat
- past de leiderschapsstijl aan naargelang de situatie

Flexibiliteit

- verandert op praktische wijze plan of aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- kan overweg met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- herkent weerstand en gaat hier gepast mee om
- werkt in crisissituaties prioritaire opdrachten goed af
- toont bereidheid te leren en mee te groeien met veranderingen

Probleemoplossend werken

- signaleert problemen op tijd
- onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- kan tot synthese/beoordeling komen
- onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- betreft de juiste mensen of instanties bij het probleem
- formuleert praktische en haalbare oplossingen
- bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen

Zelfstandig werken

- kan met de nodige instructies aan de slag
- is stipt in het nakomen van afspraken
- kan werken zonder externe controle
- stuurt bij indien er fouten optreden
- werkt taken volledig en tijdig af

3. VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

Kennis van de wetgeving

- heeft kennis van wetgeving over dienstencheques en woonzorg en kan deze wetgeving in de praktijk toepassen.
- heeft kennis van sociale kaart.

Kennis ouderenzorg, management en beheer

- heeft basiskennis ouderenpsychologie.
- heeft basiskennis ethiek in de woonzorg.
- heeft basiskennis van organisatie- en personeelsmanagement.
- heeft basiskennis gespreks- en vergadertechnieken

Administratieve vaardigheden

- kan vlot werken met PC.
- leert vlot werken met nieuwe softwareprogramma's.
- kan vlot betrouwbare informatie opzoeken op het internet.
- kan vlot en duidelijk mondeling en schriftelijk rapporteren.
- kan observaties bondig schriftelijk noteren.